

“In de benchmark wil ik altijd op de eerste of tweede plaats staan. Geen 3 of nog lager, dan word ik vervelend tegen de projectmanager”, aldus directeur Robert Holterman van facilitair contactcenter HMS

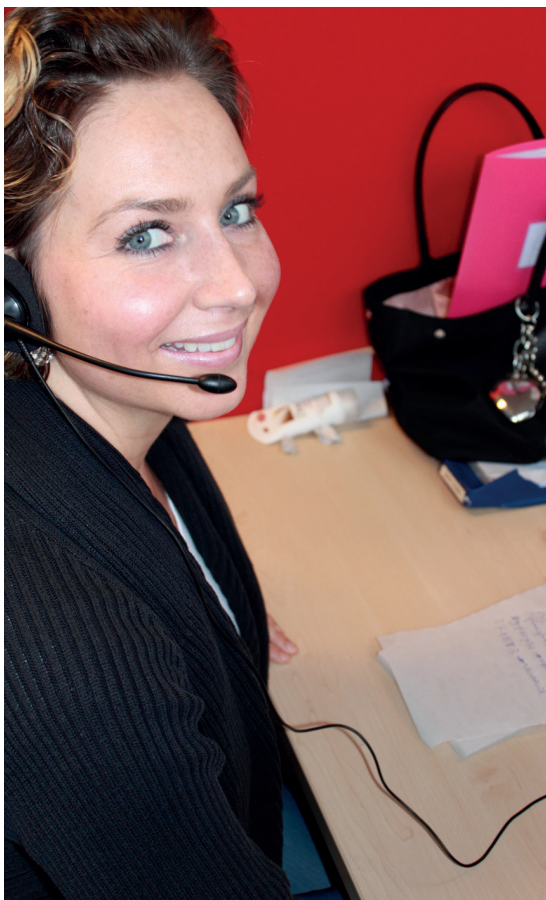


IEDERE AGENT BIJ NAAM en toenaam kennen is na 18 jaar helaas niet meer mogelijk bij HMS. Terwijl je met een familiale sfeer makkelijker het onderscheid maakt, weet oprichter Robert Holterman. Recent breidde het facilitair contactcenter de vestiging in Nijmegen uit naar vijftig contactcenterwerkplekken en twintig kantoorwerkplekken. Nijmegen beschikt nu eenmaal over een aantrekkelijk arbeidspotentieel. Dankzij gebruikmaking van CIC van Interactive Intelligence worden de Nijmeegse agents vanuit het hoofdkantoor in Den Bosch gemonitord en gecoacht en is er sprake van één virtueel contactcenter. De multimediale routing, kwaliteitsmonitoring en rapportages vinden alle plaats vanuit het hoofdkantoor.

Warme gesprekken

“Wat we hier doen is vooral erg veel telefonie. We kunnen weliswaar gesprekken bevestigen via mail en sms, maar feitelijk draait hier alles om de telefoon. Mail, post en telefonie vangen we hier af voor klanten. We zijn van origine een b-t-b-callcenter, maar nu hebben we ook een positie weten te verwerven op de b-t-c-markt.

We voeren alleen warme gesprekken, zoals een order sluiten en afspraken maken voor buitendiensten van bedrijven. Daarnaast verrichten we telefonisch marktonderzoek en online via modules. Ik ben blij met het Bel-Me-Niet-Register. De prospects die we bellen, staan er voor open. Dat komt de gesprekken ten goede. Logischerwijs lopen de mensen die zich inschrijven in Bel-Me-Niet interessante aanbiedingen mis.”





Flinterdunne marges

“Ons doel is groei, niet op bestaande locaties, maar op nieuwe. Een contactcenter met 50 seats is voor ons prima om het gewenste kwaliteitsniveau te kunnen bieden. Want onderscheidend zijn we met name in het leveren van kwaliteit. In de benchmark wil ik altijd op de eerste of tweede plaats staan. Geen 3 of nog lager, dan word ik vervelend tegen de projectmanager. Die kwaliteit leveren heeft ook zijn prijs. Want we investeren veel in de performance van onze managers, coaches en trainees. Dat kost bergen met geld, terwijl de marges die we maken flinterdun zijn. Vraag en aanbod bepalen nu eenmaal de prijs. En sommige collega-bedrijven hebben behoefte aan vulling, zien daarmee de overheadkosten afnemen, maar hanteren geen prijsdekkende tarieven. Hard sellen ligt ons niet. Daar hebben we een apart bedrijf voor opgericht: H4C. Dat contactcenter staat helemaal los van HMS met een eigen management en een ander type agents. Binnenkort verhuizen ze naar een andere locatie.”



Facts & figures

186 vaste medewerkers en 49 uitzendkrachten, waarvan 150 vaste medewerkers met een min/max-contract. De gemiddelde leeftijd is 32 jaar, waarbij de voorkeur uitgaat naar beleefde, resultaatgerichte, professionele medewerkers die beschikken over een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, en overtuigingskracht. De gemiddelde verblijfsduur bedraagt 24 maanden. Een supervisor heeft gemiddeld 12 agents onder zich.

Per jaar 3.500.000 calls, waarvan een op de vier calls een inbound call betreft. Het gros is outbound. Contactkanalen zijn telefonie, sms en e-mail. Een standaard werkplek van een agent is 2 m2 groot. Iedere agent beschikt over een werkplek met flatscreen computer, een headset en een script als leidraad. Het ziekteverzuim is voornamelijk kort en bedraagt 4,7 procent. Thuiswerken is niet mogelijk.

Agents hebben een persoonlijke target, krijgen dagelijks ondersteuning on the job door de supervisor en de kwaliteitsmanager, waar nodig projecttraining en tweemaal per jaar een training door een extern bureau. De zegswijze ‘up or out’ is bekend binnen HMS. Kortom, doorgroeiën wordt gestimuleerd, van agent naar Teamleider, naar Trainee Projectmanager, naar Project Manager. De supervisor krijgt in zijn traineeship communicatie- en leiderschapstraining door een extern bureau en on the job. Een pijnpunt voor de organisatie is werving en selectie.

